

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENERBANGAN
“MANDALA” DI SURABAYA**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Oleh :

**ERNA ANGGRAENI
0312010498 / FE / EM**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN
JAWA TIMUR
2010**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENERBANGAN
“MANDALA” DI SURABAYA**

S K R I P S I



Oleh :

ERNA ANGGRAENI
0312010498 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas layanan terhadap pelanggan konsumen pada jasa penerbangan ”Mandala” di Surabaya”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Ketua Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Ilahi.
6. Yang terhormat Bapak dan Ibu, sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do'a, restu, dukungan, nasehat yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Juni 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Definisi Pemasaran Jasa	9
2.2.2. Karakteristik Jasa	11
2.2.3. Klasifikasi Jasa.....	11
2.2.4. Macam-Macam Jasa.....	13
2.2.5. Pengertian Pelayanan	14

2.2.5.1. Pengertian Kualitas Layanan	16
2.2.5.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	18
2.2.6. Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.7. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	23
2.3. Model Penelitian	25
2.4. Hipotesis.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.1.1. Definisi Operasional.....	27
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	29
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1. Jenis Data	31
3.3.2. Sumber Data.....	31
3.3.3. Pengumpulan Data	31
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	32
3.4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	32
3.4.2. Uji Outlier Univariat dan Multivariat	32
3.4.2.1. Uji Outlier Univariat.....	33
3.4.2.2. Uji Outlier Multivariat	33
3.4.3. Uji Normalitas Data	34

.....

3.4.4. Pemodelan SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)....	34
3.4.5. Uji Hipotesis	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.1.2. Deskripsi Kualitas layanan (X).....	41
4.1.2.1. Berwujud / <i>Tangible</i> (X ₁)	41
4.1.2.2. Keandalan / <i>Realibility</i> (X ₂)	42
4.1.2.3. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> (X ₃)	44
4.1.2.4. Jaminan / <i>Assurance</i> (X ₄)	45
4.1.2.5. Empati / <i>Empathy</i> (X ₅)	46
4.1.3. Kepuasan Konsumen (Y).....	47
4.2. Analisis Data	48
4.2.1. Evaluasi Outlier	48
4.2.2. Evaluasi Reliabilitas	50
4.2.3. Evaluasi Validitas	51
4.2.4. Evaluasi <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	52
4.2.5. Evaluasi Normalitas	54
4.2.6. Analisis Model <i>One – Step Approach</i> to SEM	55
4.2.7. Uji Kausalitas	57
4.3. Pembahasan.....	59

4.3.1. Pengujian Hipotesis Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan	59
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah <i>Delay</i> Jasa Penerbangan "Mandala" jurusan Surabaya – Balikpapan Periode Januari – Desember 2009	3
Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Jasa Penerbangan di Indonesia Tahun 2008 - 2009	4
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/Tidaknya Menggunakan Jasa Penerbangan "Mandala" Di Surabaya.....	41
Tabel 4.3. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i> (X_1)...	42
Tabel 4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Realibility</i> (X_2)	43
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X_3).....	44
Tabel 4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X_4)	45
Tabel 4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X_5)...	46
Tabel 4.8. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen (Y)	47
Tabel 4.9. <i>Residuals Statistics</i>	49
Tabel 4.10. Pengujian <i>Reliability Consistency Internal</i>	50
Tabel 4.11 <i>Standardize Faktor Loading dan Construct dengan Confirmatory Factor Analysis</i>	52
Tabel 4.12 <i>Construct Reliability dan Variance Extracted</i>	53
Tabel 4.13. <i>Assessment Of Normality</i>	54
Tabel 4.14. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Model One- Step Approach – Base Model</i>	56

Tabel 4.14. Variabel yang Dimodifikasi Dalam Model.....	57
Tabel 4.15. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Modifikasi</i>	58
Tabel 4.16. Uji Kausalitas Antar Faktor	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Model: <i>One Step Approach – Base Model</i>	56
Gambar 4.2. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, <i>Model: One Step Approach – Modifikasi</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENERBANGAN “MANDALA” DI SURABAYA

Oleh :

Erna Anggraeni

Abstraksi

Masalah yang dihadapi oleh pihak jasa penerbangan “Mandala” ditunjukkan oleh adanya keluhan para pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan Jumlah *Delay* Jasa Penerbangan “Mandala” jurusan Surabaya – Balikpapan Periode Januari – Desember 2009, diketahui bahwa selama periode Januari -Desember 2009 sering terjadi *delay* pada jasa penerbangan “Mandala” khususnya dengan jurusan Surabaya – Balikpapan. Terjadinya *delay* tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak jasa penerbangan “Mandala” kepada konsumennya kurang baik, yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin turunnya kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan “Mandala” di Surabaya. Berdasarkan tabel 1.2 tentang tingkat kepuasan jasa penerbangan di Indonesia, dapat diketahui bahwa pada tahun 2009, maskapai penerbangan “Mandala” memiliki nilai TSS (*Total Satisfaction Score*) terendah yang berarti tingkat kepuasan konsumen terhadap maskapai penerbangan “Mandala” cukup rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penerbangan “Mandala” di Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pelanggan yang pernah menggunakan jasa penerbangan “Mandala” di Surabaya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval dengan teknik pengukuran dengan jenjang 1 - 7. Teknik *non probability sampling* yaitu penarikan sampel probabilitas dimana populasi dapat diidentifikasi secara jelas dan tepat. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Pengambilan sampel didasari asumsi SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5 – 10 kali parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini ada 19 indikator, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 95-190. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 120 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM diagram yang akan mempermudah untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan diuji.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan “Mandala” di Surabaya

Key Words: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor jasa berperan penting bagi keberhasilan dalam menjalankan suatu perekonomian dengan baik, dan berfungsi sebagai fasilitator dari kegiatan-kegiatan produksi barang sektor manufaktur. Jasa dalam perekonomian secara mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Jasa yang dapat dinikmati masyarakat semakin meningkat jumlah dan jenisnya, dan salah satunya adalah jasa infrastruktur seperti transportasi. Menurut lingkup pemasaran jasa, transportasi termasuk bentuk jasa dengan tindakan nyata yang diarahkan kepada konsumen yang mengarah kepada fisik manusia.

Adanya peningkatan jumlah penduduk yang terjadi di Indonesia diiringi dengan mobilitas penduduk di kota besar untuk melakukan perjalanan baik itu lewat udara, laut maupun darat yang cukup tinggi. Hal ini menyebabkan banyak bermunculan jasa-jasa transportasi, baik itu lewat udara, laut maupun darat untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang cukup tinggi itu. Di Indonesia yang merupakan wilayah kepulauan terbentang dari Sabang sampai Merauke antara satu pulau dengan pulau yang lain dipisahkan oleh laut. Transportasi sangat memegang peranan penting untuk menunjang mobilitas penduduk dan barangnya.

Oleh karena itu pembangunan transportasi ditujukan untuk mewujudkan transportasi nasional yang terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, cepat, terjangkau, efektif dan efisien. Sehingga dilihat dari segi manapun pembangunan

transportasi harus didahulukan dari bidang-bidang lain. Apalagi untuk dunia bisnis modern seperti sekarang ini dimana pengangkutan selalu didahulukan dalam perencanaannya dan kenyataan kehidupan manusia selalu tergantung dari pengangkutan. Dapat dibayangkan manusia tanpa pengangkutan akan menimbulkan keresahan dalam kehidupan.

Dengan banyaknya maskapai penerbangan akhir-akhir ini dibutuhkan suatu strategi untuk dapat bertahan dalam persaingan ini. Kualitas layanan adalah salah satu yang diandalkan oleh perusahaan jasa seperti maskapai penerbangan, buruknya kualitas jasa atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan kepada para konsumen akan mengakibatkan kerugian bagi para perusahaan.

Fuadati (2006; 90) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung dan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Kondisi persaingan antar maskapai penerbangan yang semakin kompetitif mengharuskan setiap maskapai penerbangan mengkaji ulang strategi yang digunakannya agar tidak kehilangan pelanggannya dan demi mencapai keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Tak semua konsumen yang kecewa dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan akan menyampaikan keluhannya. Kenyataannya banyak konsumen yang tidak puas secara diam-diam beralih kepada orang lain sehingga akan mempengaruhi calon konsumen baru yang sebelumnya berminat untuk memilih

jasa tersebut dan mengalihkan pilihannya kepada perusahaan pesaing. Dalam jangka panjang dampaknya akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Fuadati (2006; 94) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan seperti yang dinyatakan oleh Boone dan Kurtz (1995: 439) bahwa kualitas layanan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

Masalah yang dihadapi oleh pihak jasa penerbangan "Mandala" ditunjukkan oleh adanya keluhan para pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pada saat keberangkatan pesawat yang kadang-kadang tanpa adanya informasi yang kurang jelas, dirubah jadwalnya keberangkatan atau biasa disebut *delay*. Untuk tahun 2009, jasa penerbangan "Mandala" dengan jurusan Surabaya – Balikpapan telah terjadi 63 kali *delay*. Untuk *delay* terbanyak tahun 2009 terjadi pada bulan Juli sebanyak 11 kali, hingga ke masalah bagasi dengan adanya barang yang *overload* sehingga akhirnya barang tersebut hilang dan pihak jasa penerbangan "Mandala" tidak tanggap dalam menghadapi hal tersebut. (Sumber: Jasa Penerbangan "Mandala" di City Of Tomorrow Surabaya Tahun 2010)

Berikut ini akan disajikan data *delay* jasa penerbangan "Mandala" dengan jurusan Surabaya – Balikpapan pada Januari – Desember 2009.

Tabel 1.1

Jumlah *Delay* Jasa Penerbangan "Mandala" jurusan Surabaya – Balikpapan
Periode Januari – Desember 2009

Periode	Jumlah <i>Delay</i>
Jan – 09	3 kali
Feb – 09	6 kali
Mar – 09	2 kali
Apr – 09	5 kali
Mei – 09	5 kali
Jun – 09	4 kali
Jul – 09	11 kali
Agu – 09	6 kali
Sep – 09	2 kali
Okt – 09	8 kali
Nop – 09	4 kali
Des – 09	7 kali
Total	63 kali

Sumber: Jasa Penerbangan "Mandala" di City Of Tomorrow Surabaya,
Tahun 2010

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa selama periode Januari - Desember 2009 sering terjadi *delay* pada jasa penerbangan "Mandala" khususnya dengan jurusan Surabaya – Balikpapan. Terjadinya *delay* tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak jasa penerbangan "Mandala" kepada konsumennya kurang baik, yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin turunnya kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan "Mandala" di Surabaya.

Dengan adanya kekurangan-kekurangan yang terjadi pada maskapai penerbangan "Mandala" tersebut diharapkan layanan yang akan datang dapat diperbaiki lagi. Untuk memahami adanya perilaku konsumen bukan satu hal yang

mudah dikarenakan adanya faktor - faktor yang berpengaruh dimana faktor tersebut saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya.

Masalah ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada maskapai penerbangan "Mandala" diperkuat dengan data tingkat kepuasan jasa penerbangan di Indonesia Pada Tahun 2008 – 2009. Berikut ini disajikan tabel 1.1 yang menunjukkan data tingkat kepuasan jasa penerbangan di Indonesia Pada Tahun 2008 - 2009, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2

Tingkat Kepuasan Jasa Penerbangan di Indonesia
Tahun 2008 - 2009

No	Merek	Tahun 2008		Tahun 2009	
		TSS	Peringkat	TSS	Peringkat
1	Garuda (GIA)	4,249	1	4,201	1
2	Lion Air	3,793	5	3,923	2
3	Batavia Air	3,714	7	3,879	3
4	Air Asia	3,801	4	3,827	4
5	Mandala	3,806	3	3,800	5
6	Merpati	3,788	6	3,675	6
7	Sriwijaya Air	3,812	2	3,690	7

Sumber: SWA 19 / XXV / 3 – 13 September 2009

*) ket: TSS = Total Satisfaction Score

Berdasarkan tabel 1.2 tentang tingkat kepuasan jasa penerbangan di Indonesia, dapat diketahui bahwa pada tahun 2009, maskapai penerbangan "Mandala" memiliki nilai TSS (*Total Satisfaction Score*) terendah yang berarti tingkat kepuasan konsumen terhadap maskapai penerbangan "Mandala" cukup rendah, sedangkan pada tahun 2008 pesawat "Mandala" memiliki nilai TSS lebih tinggi dibandingkan dengan nilai TSS tahun 2009 sehingga mampu menempati urutan ketiga setelah Sriwijaya Air (SWA 19/XXV/ 3– 13 September 2009).

Terjadinya penurunan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan di Indonesia merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah semakin menurunnya tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pihak "Mandala" kepada konsumennya.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang hubungan kualitas layanan dan kepuasan konsumen untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul **"Pengaruh kualitas layanan terhadap pelanggan konsumen pada jasa penerbangan "Mandala" di Surabaya"**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penerbangan "Mandala" di Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penerbangan "Mandala" di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak-pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.